



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SU EVALUACIÓN EN LOS GABINETES DE COMUNICACIÓN MUNICIPAL



Concepción Campillo-Alhama



Concepción Campillo-Alhama es licenciada en ciencias de la información por la *Universidad Complutense de Madrid* y doctora en sociología por la *Universidad de Alicante (UA)*. Es *Premio Blas Infante 2010* de Estudio e Investigación sobre Administración y Gestión Pública concedido por el *Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP)* en su XIV edición. Profesora del *Departamento de Comunicación y Psicología Social* de la UA, donde imparte docencia sobre estrategia de la publicidad y las relaciones públicas, y gestión de eventos creativos e innovadores. Sus líneas de investigación se centran en la comunicación pública y la comunicación de proximidad de las organizaciones municipales.

<http://orcid.org/0000-0001-9886-0049>

Universidad de Alicante, Ciencias Sociales, Área de Comunicación Audiovisual y Publicidad
Campus San Vicente del Raspeig, Apartado 99. 03080 Alicante, España
concepcion.campillo@ua.es

Resumen

La gestión de la información resulta de especial trascendencia en las instituciones municipales, ya que los logros del equipo de gobierno se trasladan a los ciudadanos a través de mensajes diversos que se identifican como comunicación pública. Las estructuras comunicativas municipales resultan imprescindibles en dichos procesos, destinados a configurar una percepción positiva de la acción de gobierno. Son muy escasas las iniciativas que se han propiciado por parte de estas estructuras para examinar el tratamiento de los hechos informativos en los medios de comunicación. Se presenta un instrumento que permite analizar la agenda mediática en prensa sobre asuntos municipales a partir de la gestión política y administrativa de los ayuntamientos, en un contexto en el que a las funciones estandarizadas de los gabinetes de comunicación, se añaden otras vinculadas a la gestión y evaluación de la información.

Palabras clave

Información, Documentación, Evaluación, Gestión de información, Ayuntamiento, Comunicación, Estructuras administrativas.

Title: Information management and its evaluation in local government communications

Abstract

The management of information is of special importance in municipal institutions because citizens hear about their local government's achievement of political objectives through messages identified as public communication. The municipal communication structures are essential in these processes, which are designed to shape positive perceptions of government action. However, these structures have undertaken very few initiatives to examine the treatment of news events in the press. In this paper we present a tool to analyze the media agenda concerning municipal affairs, based on political and administrative management of municipalities, in a context in which the management and evaluation of information is added to the standard functions of the communications office.

Keywords

Information, Documentation, Evaluation, Information management, Municipalities, Town hall, City council, Communication, Administrative structures.

Campillo-Alhama, Concepción (2013). "Gestión de la información y su evaluación en los gabinetes de comunicación municipal". *El profesional de la información*, noviembre-diciembre, v. 22, n. 6, pp. 515-521.

<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2013.nov.03>

Introducción

Las organizaciones municipales son instituciones formadas por recursos humanos, materiales, técnicos y sistemas de información que conectan las áreas, departamentos, servicios y negociados integrados en tales estructuras políticas y administrativas. En este contexto, la gestión de la infor-

mación y su documentación resulta determinante para la eficacia de los procedimientos a los que se ven sometidos de manera recurrente los ayuntamientos. Las instituciones locales se encuentran supeditadas, en este sentido, no sólo a la propuesta programática realizada por el equipo de gobierno durante los últimos comicios electorales, sino a las características del municipio, su comunidad local, al contex-

Artículo recibido el 10-07-2013

Aceptación definitiva: 19-09-2013

to social, político y económico, así como a las competencias propias, delegadas y compartidas con otras administraciones (Campillo-Alhama, 2010; Campillo-Alhama; Ramos-Soler, 2013).

Los procesos administrativos y la gestión interna de la información son variables de especial trascendencia, ya que la consecución de los objetivos políticos por parte del equipo de gobierno se traslada a los ciudadanos a través de mensajes de diversa índole (Galán-Galán, 2000). Las estructuras comunicativas municipales actúan como subsistemas imprescindibles en los procesos de comunicación que emergen de las unidades administrativas centralizadas y descentralizadas, para configurar en los ciudadanos una percepción positiva de la acción de gobierno municipal.

No gestionar de forma eficiente la información de la entidad conlleva serios riesgos para su imagen, ya que serán los propios medios de comunicación a través de otras fuentes informativas (con intereses contrapuestos a los de la organización) los que, lanzando mensajes de diversa naturaleza, se conviertan en artífices de procesos de formación de opinión pública no controlados por la fuente objeto de información. Podemos afirmar que, dentro de la estrategia de comunicación externa de cualquier organización pública, la función de mayor incidencia por su repercusión, es la gestión de las relaciones informativas (Almansa-Martínez, 2011; Xifra, 2011).

A pesar de que existen numerosas contribuciones dedicadas al estudio de la producción informativa (Piñuel Raigada, 1997), son escasas las iniciativas que se han propiciado hasta la fecha desde los gabinetes de comunicación para examinar la eficacia de la producción de documentos propios y su transformación en hechos informativos.

En esta contribución se presenta un instrumento que permite evaluar la agenda mediática en prensa sobre asuntos municipales, a partir de la gestión ejecutada por las diversas estructuras de los ayuntamientos, como entidades declarantes. Tras identificar las variables fundamentales para gestionar y evaluar diferentes aspectos sobre los temas que atañen al municipio, se diseña una base de datos que permite generar un conocimiento exhaustivo sobre cómo la prensa local interpreta tales hechos y los valora a partir de su tratamiento.

El gabinete de comunicación municipal como centro de información y documentación

Mediante la información periodística se interpreta permanentemente y de forma sucesiva la realidad social (Edo, 2009; Almansa-Martínez, 2011). Tal y como apunta Cebrián (2012), en esta constante interpretación de la realidad, los medios se ven abocados a una selección permanente de las informaciones de las que disponen a través de fuentes comunes, como agencias de información, gabinetes de prensa o contactos personales de los propios periodistas del medio, hasta convertir los hechos municipales, modelados convenientemente, en verdaderos productos informativos.

No se pretende describir la vorágine cotidiana en la que se encuentran inmersos tales departamentos, pero sí interesa apuntar algunas funciones estandarizadas, a través de las cuales se canalizan informaciones interesadas hacia los medios o se atienden sus demandas informativas. Siguien-

do a Piñuel-Raigada (1997, p. 231), en la gestión de la información municipal se establecen tres funciones básicas: la mediación profesional, documentación informativa y su análisis estratégico.

Las estructuras comunicativas deben asumir la responsabilidad de articular mecanismos eficientes de gestión y evaluación de las estrategias informativas municipales

La mediación profesional representa una selección táctica de rutinas y formatos para las relaciones informativas. A través de ella, las estructuras de comunicación municipal:

- conciben, producen y difunden documentos para los periodistas;
- envían las actividades programadas por parte de los máximos representantes de la institución municipal;
- atienden las demandas periodísticas;
- preparan con rigor los encuentros internos como ruedas de prensa, comparecencias públicas, entrevistas o contactos directos, así como focos informativos relativos a las comisiones informativas del Pleno, las reuniones que se celebran por parte de la Comisión o Junta de Gobierno Local (en los municipios sujetos al régimen de grandes municipios), la celebración del Pleno mensual, celebración de grandes acontecimientos en el municipio, presentación de iniciativas y programas sectoriales o, incluso, la presentación de campañas institucionales de interés social.

La segunda función se centra en la documentación informativa como "la gestión de la información creada y recibida por una organización en el transcurso de sus actividades y el desarrollo de sus funciones" (Bustelo-Ruesta, 2011, p. 129).

Ello implica:

- revisión diaria de los medios;
- gestión del archivo de prensa, audiovisual y digital (por temas generales o monográficos);
- producción y difusión diaria del dossier informativo para los responsables políticos de la institución municipal;
- actualización permanente de documentación básica generada por la institución municipal, así como la observación de estrategias informativas sobre temas específicos llevadas a cabo por otras instituciones, entidades, organizaciones y niveles competenciales administrativos.

El análisis de la información propicia la identificación de oportunidades para generar procesos de *newsmaking* a partir de dos líneas de actuación:

- estudio de las carencias o necesidades ciudadanas en cuanto a información de interés sobre la institución municipal;
- análisis y evaluación de informaciones específicas (como estadísticas relacionadas con servicios, presupuestos, inversiones en infraestructuras, etc.).

El análisis de informaciones críticas permite a las estructuras comunicativas municipales el seguimiento de los asuntos conflictivos, recogiendo declaraciones e intervenciones públicas de los principales agentes implicados. Esta activi-

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

dad de monitoreo orienta a los responsables institucionales para establecer argumentos de réplica que contrarresten los efectos nocivos de tales informaciones.

Esta tercera función está íntimamente interrelacionada con la segunda, de manera que el análisis estratégico informativo viene condicionado por la fase anterior de documentación sobre temas, aspectos, conflictos o situaciones que pueden derivar en consecuencias adversas para la organización municipal. Para ello, los gabinetes documentan y gestionan la información de las agendas mediáticas, a través de una codificación sistemática y rigurosa, que permite explotarla, presentarla a los responsables de la institución y actuar en consecuencia.

Reciclaje de las estructuras comunicativas municipales. Formación y aprendizaje en gestión de la información

La historia y la evolución de los gabinetes de comunicación en los ayuntamientos ha venido marcada por una constante adaptación a las estructuras municipales. La función comunicacional de las primeras instituciones democráticas, en el año 1979, se ha ido ampliando hasta llegar a configurar, en la actualidad, estructuras complejas que presentan profundas dependencias y sinergias con el resto de departamentos y áreas administrativas (Campillo-Alhama, 2010; 2011).

A las funciones tradicionales de los procesos de comunicación institucional, relaciones informativas y relaciones institucionales, se ha ido incorporando de forma progresiva el procesado de la información sobre la actividad político-administrativa y su documentación. Resulta muy esclarecedora la aportación de Bustelo-Ruesta (2011) cuando afirma que la integración de los procesos y controles documentales en las rutinas de trabajo representa un importante desafío para los profesionales de la gestión de la información en cualquier organización.

Siguiendo a Bruce (2003), los recursos humanos integrados en las estructuras comunicativas deben ser alfabetizados para localizar y utilizar la información de los medios de comunicación de forma eficaz, y así propiciar que los responsables de la institución municipal tomen decisiones para solucionar situaciones que afectan (o pueden llegar a afectar) a los ciudadanos, basadas en la gestión del conocimiento. Dicha circunstancia supone asumir el concepto de información no solamente como proceso, sino también como producto; un producto elaborado y transformado en datos operativos que, al ser trasladados a los máximos representantes municipales, representa el reflejo fiel de la realidad mediática generada sobre un asunto municipal.

La utilización de aplicaciones informáticas diseñadas *ad-hoc* y el uso de las nuevas tecnologías en la documentación informativa se erigen como un destacado valor añadido en los procesos y rutinas periodísticas de los gabinetes de comunicación municipal. Resulta pertinente, en consecuencia, reforzar el perfil “periodístico” tradicional de funciones estandarizadas que hemos citado con anterioridad, a través de procesos de formación y aprendizaje relacionados con la documentación informativa, tal y como apuntan Wilcox, Cameron y Xifra (2006).

Método e instrumento de evaluación de la difusión de políticas estratégicas municipales

El análisis de contenido, como técnica metodológica, nos permite realizar, mediante la codificación de los soportes informativos seleccionados entre los medios de comunicación escritos offline y online, una descripción analítica de los hechos informativos a partir de diferentes variables, e interpretar los datos obtenidos a través de un proceso inferencial (Wimmer; Dominick, 1996).

A partir de los soportes, se establece un corpus de noticias para analizar la información municipal de forma fiable; corpus que podemos complementar con otros hechos municipales, bajo el formato de géneros periodísticos (informativos, interpretativos y de opinión) diferentes a la noticia.

Para ello, se propone un instrumento metodológico compuesto por 25 variables de tipo numérico, alfanumérico, fecha y lógico que adoptan valores diferentes en cada hecho informativo. Mediante un software que permite gestionar una base de datos de tales hechos, se identifican *code books*, traducidos en tablas que representan los valores de cada variable y que podemos relacionar vinculando unas tablas con otras. Para el proceso de codificación, se diseña un formulario para introducir texto, códigos que representan los valores y menús desplegables.

En las tablas 1.1 a 1.10 se muestran los valores utilizados para codificar las variables alfanuméricas.

Tabla 1. Variables y valores alfanuméricos del instrumento metodológico

1. ID (contador de noticias): tipo numérico
2. Número de página: tipo numérico
3. Fecha y día de la semana: tipo fecha
4. Tipos de entidad declarante: tipo alfanumérico
5. Tipos de declarantes individuales: tipo alfanumérico
6. Tipos de entidad declarante secundaria: tipo alfanumérico
7. Área organizativa. Estructura administrativa: tipo alfanumérico
8. Género periodístico: tipo alfanumérico
9. Antetítulo: tipo alfanumérico
10. Titular: tipo alfanumérico
11. Subtítulo: tipo alfanumérico
12. Entradilla: tipo alfanumérico
13. Sumario: tipo alfanumérico
14. Despiece: tipo lógico (sí/no)
15. Recuadro de apoyo: tipo lógico (sí/no)
16. Cintillo: tipo lógico (sí/no)
17. Presentación de imagen/gráfico/foto/ilustración: tipo lógico (sí/no)
18. Tamaño: tipo alfanumérico
19. Monotemático (información simple o múltiple): tipo lógico (sí/no)
20. Asunto o tema principal: tipo alfanumérico
21. Tema secundario: tipo alfanumérico
22. Subtemas (contenido específico de la información): tipo alfanumérico
23. Tratamiento de la información: tipo alfanumérico
24. Irrupción de la información: tipo alfanumérico
25. Proximidad de la información: tipo alfanumérico

Variables alfanuméricas de clasificación sistemática

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Tabla 1.1. Entidad declarante

Código	Identificador administración centralizada	Grupo
A	Gabinete de alcaldía	ALC
C101	Concejalía A	C
C102	Concejalía B	C
C103	Concejalía C	C
C104	Concejalía D	C
C105	Concejalía E	C
C106	Concejalía F	C
C107	Concejalía G	C
C108	Concejalía H	C
C109	Concejalía I	C
C110	Concejalía J	C
GP	Gabinete de prensa	ALC
I	Intervención	INT
S	Secretaría	SEC
T	Tesorería	TES
Código	Identificador administración descentralizada y otras entidades declarantes	Grupo
CA	Colectivos afectados	COL
AA	Asociaciones afectadas	ASO
AJ	Asesoría jurídica	ASE
BIB	Biblioteca/archivo	VAR
E101	Empresa municipal A	EMU
E102	Empresa municipal B	EMU
E201	Empresa mixta A	EMI
E202	Empresa mixta B	EMI
GP1	Grupo político A	GRP
GP2	Grupo político B	GRP
GP3	Grupo político C	GRP
GP4	Grupo político D	GRP
OA1	Organismo autónomo 1	OA
OA2	Organismo autónomo 2	OA
PL	Policía local	POL
SI	Sindicatos	SIN

Tabla 1.3. Entidad declarante secundaria

Código	Identificador administración centralizada	Grupo
A	Gabinete de alcaldía	ALC
C101	Concejalía A	C
C102	Concejalía B	C
C103	Concejalía C	C
C104	Concejalía D	C
C105	Concejalía E	C
C106	Concejalía F	C
C107	Concejalía G	C
C108	Concejalía H	C
C109	Concejalía I	C
C110	Concejalía J	C
GP	Gabinete de prensa	ALC
Código	Identificador administración descentralizada y otras entidades declarantes	Grupo
CA	Colectivos afectados	COL
AA	Asociaciones afectadas	ASO
AJ	Asesoría jurídica	ASE
BIB	Biblioteca/archivo	VAR
E101	Empresa municipal a	EMU
E102	Empresa municipal b	EMU
E103	Empresa municipal c	EMU
E201	Empresa mixta a	EMI
GP1	Grupo político a	GRP
GP2	Grupo político b	GRP
GP3	Grupo político c	GRP
GP4	Grupo político d	GRP
I	Intervención	INT
OA1	Organismo autónomo 1	OA
OA2	Organismo autónomo 2	OA
PA	Patronales	PTR
PL	Policía local	POL
SI	Sindicatos	SIN
T	Tesorería	TES

Tabla 1.2. Declarante individual

Código	Identificador
0	Ninguno
1	Alcalde-presidente
2	Portavoz
3	Portavoz adjunto
4	Concejal
5	Gerente/director
6	Vicepresidente
7	Técnico
8	Ciudadano afectado
9	Representante colectivo
10	Representante asociación
11	Representante soporte informativo
12	Inspector jefe Policía Local
13	Coordinador grupo municipal

Tabla 1.4. Estructura administrativa

Código	Identificador	Legislatura (nº)
101	Área administrativa 1	--
102	Área administrativa 2	--
103	Área administrativa 3	--
104	Área administrativa 4	--
105	Área administrativa 5	--
91	Sin área	--

Tabla 1.5. Género periodístico

Código	Identificador
1	Noticia
2	Breve o reseña
3	Reportaje informativo
4	Entrevista objetiva
5	Crónica
6	Análisis
7	Editorial
8	Crítica
9	Art. opinión o tribuna
10	Columna
11	Informe

Tabla 1.6. Tamaño o extensión

Código	Identificador
1	Más de 3 páginas
2	Más de 1 página
3	Página completa
4	Más de 1/2 página
5	1/2 página
6	Menos de 1/2 página
7	Columna
8	1/2 columna
9	1 módulo

Tabla 1.7. Tema principal/Tema secundario/Subtemas

Código	Identificador
APE	Aperturas
ASE	Asesoría jurídica
BIE	Bienestar social
CNS	Consumo
CON	Contratación
COO	Cooperación al desarrollo
CUL	Cultura
DEP	Deporte
EDU	Educación
FIE	Fiestas
FOM	Fomento
HAC	Hacienda
JUV	Juventud
MED	Medio ambiente
OMA	Oficina municipal de atención al ciudadano
PAR	Relaciones internas partidos políticos
PED	Pedanía y partidas rurales
PLA	Plan estratégico
REL	Relaciones institucionales
REX	Relaciones externas
RRH	Recursos humanos, organización, calidad
SAM	Sanidad municipal
SEG	Seguridad ciudadana
SER	Servicios y mantenimiento
TRA	Tráfico
TUR	Turismo
URB	Urbanismo
VAR	Varios

Tabla 1.8. Tratamiento de la información

Código	Categorización ¹
0	Sin determinar
1	Negativa
2	Ambivalente
3	Neutra
4	Positiva

Tabla 1.9. Irrupción de la información

Código	Categorización ²
0	Sin determinar
1	Fortuita
2	Previsible
3	Programada

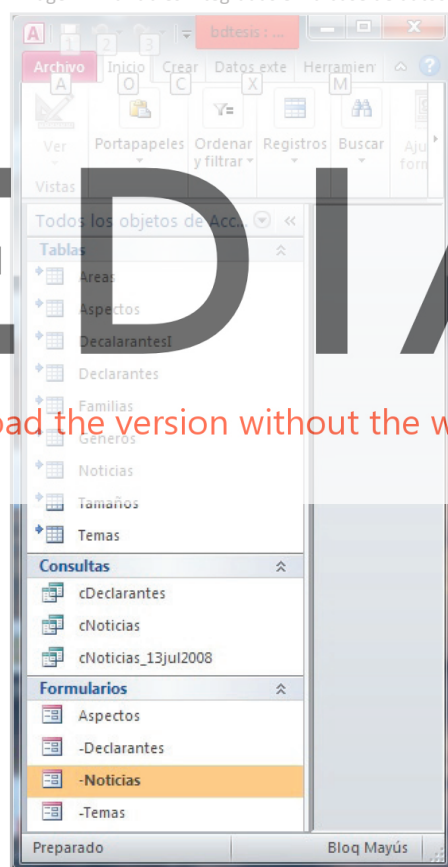
Tabla 1.10. Proximidad de la información

Código	Categorización ³
0	Sin determinar
1	Inmediata
2	Mediata

Todas las variables y valores alfanuméricos del instrumento metodológico se integran en una base de datos (imagen 1), estableciéndose una tabla relacional que permite vincular unas con otras (imagen 2).

A través de la anterior tabla relacional, las diferentes variables quedan vinculadas y se procede a la codificación de las unidades informativas municipales que integran el corpus informativo seleccionado, utilizando un formulario (imagen 3) que permite introducir texto, códigos y seleccionar diversas opciones en los menús desplegables para realizar posteriormente el correspondiente análisis e interpretación de los datos.

Imagen 1. Variables integradas en la base de datos



En este formulario se utilizan menús desplegables para el género periodístico, la naturaleza del tema, su irrupción, su proximidad y los subtemas específicos; los temas principales y secundarios, la entidad declarante principal, su área administrativa, el declarante individual y la entidad declarante secundaria se introducen mediante códigos; el titular, antetítulo, subtítulo, entradilla, sumario y número de página, son valores en campos no sistematizados, mientras que la fecha sirve como localizador de la unidad del corpus de noticias.

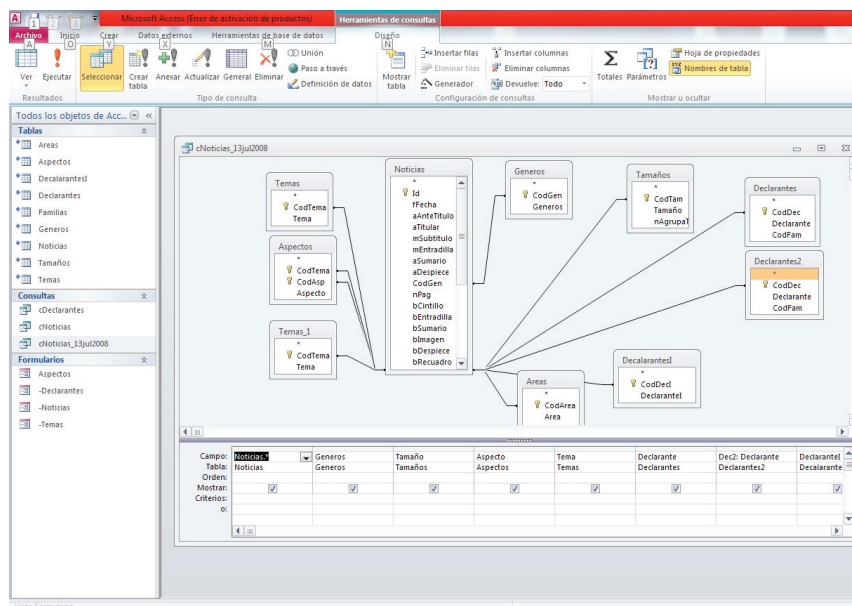


Imagen 2. Tabla relacional y consulta de selección

Este instrumento metodológico, diseñado para medir el tratamiento y la contextualización de los temas municipales, permite la explotación e interpretación de los datos mediante un análisis descriptivo univariante y bivariante, con posibilidad de utilizar análisis multivariable en función de los resultados obtenidos.

Conclusiones

Los medios de comunicación local interpretan la realidad social y política mediante un conjunto de temas (*issues*) que el medio recopila con la intención de planificar, de forma genérica, su cobertura informativa. Así, la forma en que los aparatos informativos construyen la realidad social y política municipal, a partir del contenido propuesto en la agenda temática municipal, no es una operación ni inocente ni casual.

Se apunta la necesidad de que las instituciones municipales tomen conciencia de la trascendencia que pueden llegar a alcanzar determinados mensajes orientados a los ciudada-

nos, a través de los medios de comunicación social offline y online. Un seguimiento pertinente y constante del tratamiento y contextualización de los temas municipales, permitirá confirmar la idoneidad de los discursos públicos de los miembros del equipo de gobierno, la ausencia de contradicción en los mismos, así como pulsar la actuación de las fuerzas opositoras en determinados ámbitos.

Son las estructuras comunicativas las que deben asumir la responsabilidad de articular mecanismos eficientes de gestión y evaluación de las estrategias comunicativas municipales, de manera que los responsables políticos puedan tomar las oportunas decisiones, modificar o anular determinadas políticas públicas o bien explicarlas convenientemente a la ciudadanía.

Al obtener una radiografía de los temas básicos de la agenda mediática local y contrastarlos con encuestas de opinión, es posible pulsar la percepción de los ciudadanos respecto a la gestión municipal, y reflexionar sobre la propuesta programática del equipo de gobierno durante un período legislativo, que representa su agenda política.

La utilización de aplicaciones informáticas diseñadas *ad-hoc* y el uso de las nuevas tecnologías en la documentación informativa son un valor añadido en los procesos y rutinas periódicas de los gabinetes de comunicación municipal

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

La gestión del conocimiento en los gabinetes municipales debe transformarse en un proceso mediante el cual se obtenga, organice y convierta la información elaborada por los medios de comunicación en un activo intangible, a disposición de los responsables de las instituciones municipales, con el objetivo último de asumir decisiones estratégicas vinculadas a la administración municipal. Esta circunstancia obliga a definir un nuevo perfil de los recursos humanos integrados de estas estructuras comunicativas, que van a asumir nuevas competencias como la documentación de los archivos, su sistematización y la recuperación de la información, segmentada a partir de los focos de interés de los responsables municipales.

Imagen 3. Formulario para la codificación de los datos

Consideramos que, en el contexto actual de la sociedad de la información digital, las estructuras comunicativas municipales van a demandar profesionales de la información que sean capaces de diseñar soluciones pertinentes para el análisis y la evaluación de la información relativa a las diferentes unidades, departamentos, concejalías o áreas, a través de la implementación de modelos, instrumentos y técnicas documentales.

Notas

1. Se identifica como

- negativa, aquella información que distorsiona los objetivos de la organización municipal al perjudicar seriamente la imagen de la institución y sus dirigentes políticos;
- ambivalente, cuando existen en ella discursos enfrentados entre el emisor institucional y los implicados: ya sean éstos afectados directos, sus representantes o los partidos de la oposición;
- neutra, si se trata de noticias que no suponen menoscabo alguno en la gestión municipal al vincularse con la normalidad en la gestión político-administrativa;
- positiva cuando las noticias son una clara manifestación de gestión productiva y eficiente por parte de los ayuntamientos.

2. Nos referimos a información

- fortuita: hecho imprevisto que irrumpe intempestivamente y con cierto grado de trasgresión sobre el discurso normal de los acontecimientos;
- previsible: hechos cuya producción o manifestación se podía predecir. Están relacionados con las rutinas, los procesos y dinámicas habituales de la gestión municipal;
- programada: acontecimientos cuyo desarrollo está previsto con antelación y cuya presentación alcanza unos índices de probabilidad muy altos. Son hechos que pueden ser excepcionales en el tiempo o que se presentan reiteradamente en periodos temporales diferentes y que obligan a preparar, con suficiente antelación, un plan de trabajo para su cobertura informativa en el momento en que tal hecho se produce.

3. La información

- inmediata (o de nivel 1) es aquella que ha sido obtenida personalmente por los informadores accediendo directamente a un hecho o documento, o bien a través de una fuente eventual o extraoficial que es protagonista causante o circunstancial del hecho;
- mediata (o de nivel 2), llega al medio de comunicación por un canal no directo: otro medio de comunicación, una fuente de información institucional (gabinete de prensa) o estable (agencia informativa) que las había obtenido de forma inmediata a través de fuentes de primer nivel o bien a través de personas que no han sido testigos directos de los hechos acontecidos.

Bibliografía

Almansa-Martínez, Ana (2011). *Del gabinete de prensa al gabinete de comunicación*. Madrid: Comunicación Social.

ISBN: 978 84 92860 90 6

Bruce, Christine-Susan (2003). "Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior". *Anales de documentación*, n. 6, pp. 289-294.
<http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/3761/3661>

Bustelo-Ruesta, Carlota (2011). "Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades". *El profesional de la información*, marzo-abril, v. 20, n. 2, pp. 129-133.

<http://eprints.rclis.org/15627>

<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2011.mar.01>

Campillo-Alhama, Concepción (2010). "Comunicación pública y administración municipal. Una propuesta de modelo estructural". *Pensar la publicidad*, v. IV, n. 1, pp. 45-62.
<http://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/view/PEPU1010120045A>

Campillo-Alhama, Concepción (2011). *Comunicación pública y gestión estratégica municipal. Un estudio exploratorio sobre la agenda temática*. Colección Premios Blas Infante 2010. Sevilla: Instituto Andaluz de Hacienda y Administración Pública. ISBN: 978 84 8333 559 8

Campillo-Alhama, Concepción; Ramos-Soler, Irene (2013). "La comunicación 2.0 de las políticas orientadas a mayores en los ayuntamientos españoles". *Estudios sobre el mensaje periodístico*, v. 19, n. especial abril, pp. 661-670.

<http://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/42149>

http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2013.v19.42149

Cebrián, Mariano (2012). *Periodismo empresarial e institucional*. Madrid: Comunicación Social. ISBN: 978 84 15544 08 1

Edo, Concha (2009). *Periodismo informativo e interpretativo. Su evolución y su práctica*. Madrid: Comunicación Social. ISBN: 978 84 96082 96 0

Galán-Galán, Alfredo (2000). "Comunicación pública". En: Tornos, Joaquín; Galán, Alfredo (coords.). *La comunicación pública: información administrativa al ciudadano*. Madrid: Marcial Pons, pp. 23-146. ISBN: 84 7248 824 1

Piñuel-Raigada, José-Luis (1997). *Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones*. Madrid: Síntesis. ISBN: 84 7738 490 8

Wilcox, Dennis L.; Cameron, Glen T.; Xifra, Jordi (2006). *Relaciones públicas: estrategias y tácticas*. Madrid: Pearson. ISBN: 978 84 2055 035 3

Wimmer, Roger D.; Dominick, Joseph R. (1996). *La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos*. Barcelona. Colección Bosch Comunicación. ISBN: 978 8476763599

Xifra, Jordi (2011). "Subsidios informativos y función documental de las salas de prensa online de los ministerios españoles". *El profesional de la información*, mayo-junio, v. 20, n. 3, pp. 270-275.
<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2011.may.04>

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark